

**+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **FIR analysiert Erfolgskonzepte für das Innovationsmanagement im Service**

### **Unternehmen für Konsortial-Benchmarking „Industrial Services – Service Innovation“ gesucht**

Das FIR an der RWTH Aachen sucht Unternehmen, die sich als Partner an einem Konsortial-Benchmarking zum Thema „Innovationsmanagement im Service“ beteiligen möchten. Das Ziel der Studie ist es, erfolgreich erprobte Konzepte für die Entwicklung und Einführung von neuen Services aufzudecken sowie deren Umsetzung in der Praxis zu analysieren und mit anderen Unternehmen zu diskutieren. Das Benchmarking startet im Frühjahr 2015.

Bei dem Konsortial-Benchmarking „Industrial Services - Service Innovation“ bilden die teilnehmenden Unternehmen ein Konsortium und vergleichen die Leistungsfähigkeit im Bereich der *Service-Innovation* von circa 500 ausgesuchten Firmen. Dabei gehen sie der Frage nach, wie sich die Top-Performer von ihren anderen Marktbegleitern (Followern) unterscheiden. Das Konsortium beleuchtet gemeinsam mit dem FIR, wie Unternehmen neue Ideen generieren, systematisch neue Dienstleistungen entwickeln und diese in tragfähige Geschäftsmodelle einbetten.

Bei einem gemeinsamen Kick-off-Meeting haben die teilnehmenden Partnerunternehmen zusätzlich die Möglichkeit, eigene Fragestellungen wie beispielsweise die Beschreibung von Leistungen in Serviceverträgen in die Untersuchungen mit einzubringen. „Die Partnerunternehmen profitieren von dem Benchmarking, da sie unmittelbar Antworten auf ihre Fragen erhalten, sich direkt mit anderen Unternehmen vergleichen können und erfahren, wie die besten Unternehmen Herausforderungen im Service meistern. Unsere Konsortialpartner erhalten so konkrete Lösungsansätze für das eigene Unternehmen“, erklärt der FIR-Geschäftsführer Professor Volker Stich.

Basierend auf den Ergebnissen der breit angelegten Vergleichsstudie werden circa zehn Successful Practices anonymisiert aufbereitet und dem Konsortium vorgestellt. Daraus werden fünf besonders innovative Ansätze durch das Konsortium identifiziert und die Unternehmen vor Ort besucht. Abschließend kürt das FIR fünf sogenannte „Successful-Practice-Unternehmen“ der Branche. „Durch die Unternehmensbesuche ermöglichen wir den Beteiligten Einblick in die Arbeitsweise von Firmen, die Konzepte der Service-Innovation schon heute erfolgreich in ihren Servicebereichen umsetzen. Darüber hinaus bietet das Benchmarking die Möglichkeit zum intensiven Austausch und Wissensaufbau der Führungskräfte“, so Stich.

### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

Dass eine Vergleichsstudie ein erfolversprechender Ansatz für Unternehmen ist, um das eigene Geschäft weiterzuentwickeln, zeigte bereits das Konsortial-Benchmarking Lean Services, das das FIR im Herbst 2014 erfolgreich abschließen konnte. Als Successful-Practice-Unternehmen wurden die Aliseca GmbH, die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte Service GmbH, die DMG Mori Seiki AG, die Endress+Hauser Messtechnik GmbH+Co.KG sowie die IBM Deutschland GmbH besucht und ausgezeichnet.

Interessierte Unternehmen können sich mit dem Projektverantwortlichen des FIR, Marco Husmann, unter folgender E-Mail-Adresse in Verbindung setzen: [Marco.Husmann@fir.rwth-aachen.de](mailto:Marco.Husmann@fir.rwth-aachen.de). Die Teilnahme am Konsortial-Benchmarking ist für die ausrichtenden Konsortialpartner kostenpflichtig.

Weitere Informationen über das FIR und das Konsortial-Benchmarking sind im Internet auf den folgenden Seiten abrufbar: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de), [www.konsortialbenchmarking.de](http://www.konsortialbenchmarking.de).

[ 3 354 Zeichen inkl. Leerzeichen, 17. Oktober 2014]

#### **Über das FIR an der RWTH Aachen**

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen. Seit 2010 ist das FIR leitendes Institut des Clusters Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.campus-cluster-logistik.de](http://www.campus-cluster-logistik.de) abrufbar.

#### **Pressekontakt:**

FIR e. V. an der RWTH Aachen  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen

Caroline Kronenwerth, BSc  
Tel.: +49 241 47705 152  
Fax: +49 241 47705 199  
E-Mail: [Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)